

สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง
(องค์การมหาชน)



สวพส.

รายงานบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน
ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง
(องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ.2564

โดย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งลำปาง





คำนำ

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 รับผิดชอบดำเนินการสำรวจโดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ของเกษตรกรบนพื้นที่สูง เพื่อทราบปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะของการดำเนินการให้บริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบัน และแนวทางการปรับปรุงการบริการของสถาบัน รายงานฉบับนี้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 ส่วน ประกอบด้วย บทนำ กรอบคิดในการวิจัย ระเบียบวิธีวิจัย สรุปผลวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในครั้งนี้ได้ดำเนินการตามกรอบที่คณะกรรมการของสถาบันฯ เป็นผู้กำหนด และครบถ้วนทุกกระบวนการ โดยคณะผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ประเด็นคือ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ของเกษตรกรบนพื้นที่สูง ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ และจากผลการวิจัยนำไปสู่การอภิปรายผลงานวิจัยเพื่อนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงการบริการของสถาบันเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสถาบันในรูปแบบแนวทางการพัฒนาการทำงานเชิงพื้นที่ HRDI Model เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการยกระดับคุณภาพการบริการ ที่สอดคล้องและตอบสนองความต้องการการพัฒนาในเชิงพื้นที่ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย การนำนโยบายสู่การปฏิบัติ และข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสถาบัน รายงานฉบับนี้เป็นบทสรุปสำหรับผู้บริหาร สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ คณะผู้วิจัยได้นำเสนอในรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) คณะผู้วิจัยได้นำเสนอในรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งลำปาง

บทนำ

สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี โดยได้รับประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2548 ให้จัดตั้งเป็นสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงในลักษณะองค์การมหาชน เพื่อทำหน้าที่สนับสนุนงานวิจัยและพัฒนามูลนิธิโครงการหลวง และในการพัฒนาพื้นที่สูงของประเทศไทยอย่างยั่งยืน การขยายผลความสำเร็จของโครงการหลวงให้เกิดประโยชน์อย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการพัฒนาอาชีพ งานอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและหลากหลายทางชีวภาพ รวมทั้งการอนุรักษ์ สืบทอดและพัฒนาต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่นบนพื้นที่สูง โดยการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) จะต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการที่เน้นคุณภาพการให้บริการ ความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนกลุ่มเป้าหมายและสอดคล้องกับกรอบการประเมินผลในด้านการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียกับองค์การมหาชน รวมไปถึงเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามกรอบของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) งานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) อย่างต่อเนื่อง โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ สร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบัน และเป็นการศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการบริการของสถาบันให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชนต่อไป



กรอบคิดในการวิจัย



การวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) สำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ของเกษตรกรบนพื้นที่สูง และเพื่อทราบปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ และนำเสนอแนวทางการในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการและการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

โดยกำหนดกรอบผู้ให้ข้อมูลสำคัญและกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 กลุ่มประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 กลุ่ม เกษตรกรบนพื้นที่สูงที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ตามแนวทางโครงการหลวงในพื้นที่เป้าหมาย 38 พื้นที่ โดยพิจารณาตามระดับการพัฒนาของกลุ่มบ้าน A B C จำนวนไม่น้อยกว่า 400 คน (อ้างอิงจากตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95) กลุ่มที่ 2 กลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง จำนวนไม่น้อยกว่า 22 คน กลุ่มที่ 3 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานร่วมบูรณาการในพื้นที่ จำนวนไม่น้อยกว่า 80 คน กลุ่มที่ 4 ประชาชนผู้สนใจเข้าชม และผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จำนวนไม่น้อยกว่า 400 คน (อ้างอิงจากตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95) โดยขอบเขตของเนื้อหาประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ส่วนที่ 3 ปัญหา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ และนำเสนอแนวทางการในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการและการบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) และใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลทั้งแบบสอบถามและการสัมภาษณ์กลุ่ม focus group รวมทั้งลงพื้นที่จริงสำรวจเพื่อศึกษาบริบทและกระบวนการดำเนินงาน ครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 5 รูปแบบการบริหารจัดการประกอบด้วย 1) พื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง 11 แห่งจากทั้งหมด 39 แห่ง 2) พื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง 20 แห่งจากทั้งหมด 33 แห่ง 3) พื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่เฉพาะ 4 แห่งจากทั้งหมด 11 แห่ง 4) พื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน 3 แห่ง จากทั้งหมด 11 แห่ง รวมพื้นที่ดำเนินการ 38 พื้นที่ 5) พื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม การสัมภาษณ์กลุ่ม focus group รวมทั้งลงพื้นที่จริงสำรวจเพื่อศึกษาบริบทและกระบวนการดำเนินงาน โดยแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากประชากรเป้าหมายผู้รับบริการเป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจและความเชื่อมั่น โดยใช้เกณฑ์วัดแบบ Linker Scale แบ่งความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของ พิชิต ฤทธิ์จรูญ (2547) และนำข้อมูลดังกล่าวมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ทางสถิติ SPSS (Statistic Package for Social Science) และใช้การวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แปลข้อมูลโดยนำเสนอในรูปแบบของตารางและคำบรรยาย โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยกำหนดคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ/ ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจ/มีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด	84.20 - 100
3.41 – 4.20	มีความพึงพอใจ/มีความเชื่อมั่นในระดับมาก	68.20 - 84
2.61 – 3.40	มีความพึงพอใจ/มีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง	52.20 - 68
1.81 – 2.60	มีความพึงพอใจ/มีความเชื่อมั่นในระดับน้อย	36.20 - 52
1.00 – 1.80	มีความพึงพอใจ/มีความเชื่อมั่นในระดับน้อยที่สุด	0 – 36

และนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เอกสาร การศึกษาภาคสนาม สัมภาษณ์เชิงลึก และจากการประชุมกลุ่ม และแบ่งกรอบการนำเสนอออกเป็น 3 ประเด็น คือ ประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) และจุดเด่น ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงและจุดเด่น สิ่งที่ต้องพัฒนา และข้อเสนอแนะ และประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) พื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่และจุดเด่น ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ



สรุปผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้สรุปเนื้อหาออกเป็น 3 ประเด็นใหญ่คือ 1) สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) 2) สรุปผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) 3) สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) พื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

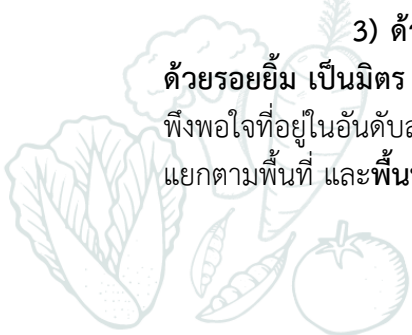
1. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

1.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในภาพรวม ผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแยกตามพื้นที่โครงการ พบว่าพื้นที่ที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ พื้นที่โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน รองลงมาคือพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง พิจารณาแยกตามกลุ่มประชากร พบว่าคะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือกลุ่มเจ้าหน้าที่ร่วมบูรณาการในพื้นที่ รองลงมาคือกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง และ พิจารณาแยกตามระดับหมู่บ้าน A B C พบว่ากลุ่มที่ได้ความพึงพอใจสูงสุดคือ กลุ่ม A และรองลงมาคือ B C ตามลำดับ เมื่อพิจารณาแยกตามประเด็นการบริการพบว่า บริการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และทุกประเด็นผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดแต่ละประเด็นดังนี้

1) ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดและส่งเสริม คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือสนับสนุนการฝึกอบรม การศึกษาดูงานด้านอาชีพ รองลงมาคือส่งเสริมกิจกรรมชุมชนในการอนุรักษ์ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม และความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้ายของด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดและส่งเสริม คือการประสานงานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาชุมชน เช่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งแวดล้อม การบูรณาการ ฯลฯ และพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะได้คะแนนระดับความพึงพอใจสูงสุด

2) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือมีการดำเนินงานและติดตามงานอย่างต่อเนื่อง เช่น ติดตามงานในพื้นที่ การประชุมคณะทำงานระดับศูนย์ ฯลฯ รองลงมาคือ มีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว ระยะเวลาเหมาะสม เช่น การประสานงาน การนัดหมายเกษตรกร ผู้นำชุมชน ฯลฯ และความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ การดำเนินงานและกิจกรรม มีความสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม และพื้นที่โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดินได้คะแนนระดับความพึงพอใจสูงสุด

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ มีการบริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอภัยค้ำยดี รองลงมาคือมีบุคลิกภาพดี พูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม และความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และเมื่อวิเคราะห์แยกตามพื้นที่ และพื้นที่โครงการรักษน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดินได้คะแนนระดับความพึงพอใจสูงสุด



4) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ สถานที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสม สะดวกต่อการรับบริการ / ความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดกิจกรรมต่างๆ และมีการเผยแพร่องค์ความรู้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เข้าถึงง่าย รองลงมาคือ ช่องทางในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก และรวดเร็ว อาทิเช่น โทรศัพท์ Line Facebook ฯลฯ และความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ มีวัสดุ อุปกรณ์ ที่สนับสนุนการจัดกิจกรรม หรือการเรียนรู้ที่เหมาะสม/ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสม เมื่อวิเคราะห์แยกตามพื้นที่ และศูนย์พัฒนาโครงการหลวง ได้คะแนนระดับความพึงพอใจสูงสุด

5) **ด้านนโยบายสำคัญในภาวะวิกฤต** การบริการที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ การให้ความช่วยเหลือแก่เกษตรกรในการพัฒนาแหล่งน้ำขนาดเล็ก เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหากล้งของชุมชน รองลงมาคือ การสนับสนุนชุมชนป้องกันการแพร่ระบาดและบรรเทาผลกระทบจากโควิด-19 และความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ การสร้างการรับรู้ การแจ้งและประชาสัมพันธ์ การระบาคของโควิด-19 เมื่อวิเคราะห์แยกตามพื้นที่ ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง ได้คะแนนระดับความพึงพอใจสูงสุด

1.2 **สรุปผลข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่น ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)** จากการสำรวจจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) สรุปได้ดังนี้

1) **จุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความประทับใจ** จุดเด่นของการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) สามารถสรุปได้ 8 ประเด็นคือ การบริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ การส่งเสริมกิจกรรมการพัฒนาพื้นที่ชุมชนที่หลากหลาย การบูรณาการการทำงานเชิงพื้นที่ครอบคลุมทุกขั้นตอน การขับเคลื่อนงานด้วยความเข้าใจและการมีส่วนร่วม การใช้กระบวนการวิจัยและกระบวนการถ่ายทอดความรู้เป็นฐานในการพัฒนาพื้นที่ การพัฒนาที่เข้าใจและสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนสามารถบริหารจัดการตนเองได้

2) **ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน** จากผลการวิจัยพบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ซึ่งสามารถสรุปได้ 7 ประเด็นคือ ความรู้ ความเชี่ยวชาญและสัดส่วนความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน การรับรู้และความเข้าใจของประชาชนต่อบทบาทหน้าที่ของสถาบันและโครงการพัฒนา ที่ดำเนินการบางพื้นที่ยังไม่ทั่วถึง สภาพภูมิประเทศและบริบทของพื้นที่ การบริหารจัดการบางขั้นตอนยังไม่มีประสิทธิภาพ ศักยภาพและความพร้อมของพื้นที่ กระบวนการส่งเสริมการผลิตและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ยังไม่ครบทั้งกระบวนการ และการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

3) **แนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ** จากผลการวิจัยกลุ่มเป้าหมายได้นำเสนอแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ซึ่งสามารถสรุปได้ 5 ประเด็นคือ พัฒนาศักยภาพและความพร้อมของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ ส่งเสริมกิจกรรมการพัฒนาพื้นที่ที่หลากหลายสอดคล้องกับบริบทของชุมชน พัฒนาระบบการบริหารจัดการทั้งระบบ พัฒนาศักยภาพความพร้อมของสมาชิกและผู้นำชุมชน และสร้างการรับรู้และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง

จุดเด่น ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)



2. สรุปผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

2.1 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในภาพรวม ผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแยกตามพื้นที่โครงการ พบว่าพื้นที่ที่ได้รับความเชื่อมั่นสูงสุดคือ ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง วิเคราะห์แยกตามกลุ่มประชากร พบว่าคะแนนความเชื่อมั่นสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง และ วิเคราะห์แยกตามระดับหมู่บ้าน A B C พบว่ากลุ่มที่ได้รับความเชื่อมั่นในระดับสูงสุดคือ กลุ่ม A และรองลงมาคือ B C ตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์แยกตามประเด็นการบริการพบว่า ความเชื่อมั่นที่ได้รับคะแนนสูงสุดคือด้านด้านธรรมาภิบาล ทุกประเด็นผลประเมินความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดแต่ละประเด็นดังนี้

1) ด้านธรรมาภิบาล ระดับคะแนนความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับคะแนนความเชื่อมั่นที่ได้สูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน รองลงมาคือ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การจัดทำแผนงาน การจัดกิจกรรมและโครงการต่างๆ ฯลฯ และระดับคะแนนความเชื่อมั่นที่อยู่ในอันดับสุดท้ายของด้านธรรมาภิบาลคือ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงดำเนินงานสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของชุมชน ก่อให้เกิดความคุ้มค่า ทั้งนี้ผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนถึงการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลในด้านหลักความคุ้มค่า โดยการดำเนินการของ สวพส. ในการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรภายในชุมชนให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม อาจยังไม่แสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่า การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ในชุมชนให้เกิดมูลค่าเพิ่ม และการประเมินการรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้เกิดมูลค่าทางเศรษฐกิจได้อย่างชัดเจน และพื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน ได้ระดับคะแนนความเชื่อมั่นสูงสุด

2) ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระดับคะแนนความเชื่อมั่นที่ได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ มีการส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมด้านป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบร่วมกับชุมชน อาทิ การอบรมให้ความรู้เพื่อป้องกันการทุจริต รองลงมาคือสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงมีการแจ้งกฎ ระเบียบนโยบายและมาตรการ ป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบให้ผู้รับบริการทราบ และระดับคะแนนความเชื่อมั่นที่อยู่ในอันดับสุดท้าย ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ คือ ประชาชนมีช่องทางร้องเรียน และได้รับคำชี้แจง หรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ และศูนย์พัฒนาโครงการหลวง และโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ได้ระดับคะแนนความเชื่อมั่นสูงสุด



2.2 สรุปจุดเด่น สิ่งที่ต้องพัฒนา และข้อเสนอแนะ ความเชื่อมั่นการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) จากการสำรวจจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) สรุปได้ดังนี้

1) จุดเด่นของการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ จุดเด่นของการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) สรุปได้ 4 ประเด็นคือ บุคลากรดำเนินงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล การมีส่วนร่วมและการบูรณาการการทำงานร่วมกับทุกภาคส่วนในชุมชน มีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนและเป็นแผนที่เกิดจากความต้องการของชุมชน มีกิจกรรมส่งเสริมและปลูกฝังจิตสำนึกในการป้องกันการทุจริต

2) แนวทางการพัฒนาของการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ แนวทางการพัฒนาของการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) สรุปได้ 4 ประเด็นคือ กลไกในการพัฒนาแบบมีส่วนร่วม ควรมีกลไกในการพัฒนาแบบมีส่วนร่วม ตั้งแต่การจัดทำแผน การนำแผนไปปฏิบัติ และการติดตามประเมินผล ควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ควรมีการจัดทำรายงานและเผยแพร่ข้อมูลผลการดำเนินงาน ควรมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกเกษตรกรที่จะส่งเสริมให้เหมาะสม รัดกุม

3) ข้อเสนอแนะของการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ ข้อเสนอแนะของการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) สรุปได้ 4 ประเด็นคือ การจัดสรรงบประมาณที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ การมีส่วนร่วมในการวางแผน และการบูรณาการการทำงานเชิงพื้นที่ การประเมินและติดตามผลสำเร็จของการดำเนินงาน และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น



ตารางที่ 1.1 : แสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในภาพรวม

ประเด็น	กลุ่มเกษตรกรบนพื้นที่สูง		เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง		เจ้าหน้าที่รวมบุคลากร		ภาพรวมความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
	ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ความพึงพอใจ	ร้อยละ
ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.46	0.686	4.55	0.560	4.57	0.540	4.53	0.595
	มากที่สุด	89.20	มากที่สุด	91.00	มากที่สุด	91.40	มากที่สุด	90.60
1. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดและส่งเสริม	4.44	0.696					4.44	0.696
	มากที่สุด	88.80					มากที่สุด	88.80
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.45	0.687	4.56	0.561	4.59	0.537	4.53	0.595
	มากที่สุด	89.00	มากที่สุด	91.20	มากที่สุด	91.80	มากที่สุด	90.60
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.559	4.61	0.560	4.71	0.487	4.67	0.535
	มากที่สุด	93.80	มากที่สุด	92.20	มากที่สุด	94.20	มากที่สุด	93.40
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.43	0.691	4.48	0.558	4.41	0.597	4.44	0.615
	มากที่สุด	88.60	มากที่สุด	89.60	มากที่สุด	88.20	มากที่สุด	88.80
5. ด้านนโยบายสำคัญในภาวะวิกฤต	4.29	0.799					4.29	0.799
	มากที่สุด	85.80					มากที่สุด	85.80
ภาพรวมความเชื่อมั่นในการดำเนินงาน	4.45	0.721	4.52	0.556	4.47	0.640	4.48	0.639
	มากที่สุด	89.00	มากที่สุด	90.40	มากที่สุด	89.40	มากที่สุด	89.60
1. ด้านธรรมาภิบาล	4.57	0.651	4.64	0.478	4.61	0.597	4.61	0.576
	มากที่สุด	91.40	มากที่สุด	92.80	มากที่สุด	92.20	มากที่สุด	92.20
2. ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4.33	0.791	4.39	0.633	4.33	0.683	4.35	0.702
	มากที่สุด	86.60	มากที่สุด	87.80	มากที่สุด	86.60	มากที่สุด	87.00
ภาพรวมความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น	4.46	0.704	4.54	0.558	4.52	0.590	4.51	0.617
	มากที่สุด	89.20	มากที่สุด	90.80	มากที่สุด	90.40	มากที่สุด	90.20

ตารางที่ 1.1 : แสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในภาพรวม (ต่อ)

ประเด็น	กลุ่มเกษตรกรบนพื้นที่สูง		เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาโครงการหลวง		เจ้าหน้าที่รวมบุคลากร		ภาพรวมความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
	ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ความพึงพอใจ	ร้อยละ
ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.46	0.686	4.55	0.560	4.57	0.540	4.53	0.613
	มากที่สุด	89.20	มากที่สุด	91.00	มากที่สุด	91.40	มากที่สุด	90.60
1. ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง	4.48	0.685	4.55	0.560	4.60	0.481	4.54	0.575
	มากที่สุด	89.60	มากที่สุด	91.00	มากที่สุด	92.00	มากที่สุด	90.80
2. โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง	4.40	0.729			4.53	0.620	4.47	0.675
	มากที่สุด	88.00			มากที่สุด	90.60	มากที่สุด	89.40
3. โครงการพัฒนาพื้นที่สูงเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะ	4.46	0.670			4.44	0.534	4.45	0.602
	มากที่สุด	89.20			มากที่สุด	88.80	มากที่สุด	89.00
4. พื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อพระแม่ของแผ่นดิน	4.48	0.661			4.70	0.526	4.59	0.593
	มากที่สุด	89.60			มากที่สุด	94.00	มากที่สุด	91.80

ตารางที่ 1.2 : แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)
กลุ่มเกษตรกรบนพื้นที่สูง แยกตามประเด็นการให้บริการ

ประเด็น	ศูนย์พัฒนาโครงการหลวง		โครงการพัฒนาพื้นที่สูง แบบโครงการหลวง		โครงการพัฒนาพื้นที่สูง เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะ		พื้นที่โครงการรักษาน้ำเพื่อ พระแม่ของแผ่นดิน		ภาพรวมความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
	ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ความพึงพอใจ	ร้อยละ
ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.48	0.685	4.40	0.729	4.46	0.670	4.48	0.661	4.46	0.686
	มากที่สุด	89.60	มากที่สุด	88.00	มากที่สุด	89.20	มากที่สุด	89.60	มากที่สุด	89.20
1. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดและส่งเสริม	4.49	0.682	4.36	0.746	4.53	0.655	4.38	0.700	4.44	0.696
	มากที่สุด	89.80	มากที่สุด	87.20	มากที่สุด	90.60	มากที่สุด	87.60	มากที่สุด	88.80
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.44	0.746	4.34	0.745	4.47	0.603	4.53	0.656	4.45	0.687
	มากที่สุด	88.80	มากที่สุด	86.80	มากที่สุด	89.40	มากที่สุด	90.60	มากที่สุด	89.00
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.578	4.62	0.589	4.68	0.545	4.79	0.522	4.69	0.559
	มากที่สุด	93.20	มากที่สุด	92.40	มากที่สุด	93.60	มากที่สุด	95.80	มากที่สุด	93.80
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.41	0.706	4.39	0.752	4.45	0.626	4.46	0.679	4.43	0.691
	มากที่สุด	88.20	มากที่สุด	87.80	มากที่สุด	89.00	มากที่สุด	89.20	มากที่สุด	88.60
5. ด้านนโยบายสำคัญในภาวะวิกฤต	4.42	0.714	4.29	0.815	4.19	0.919	4.25	0.748	4.29	0.799
	มากที่สุด	88.40	มากที่สุด	85.80	มาก	83.80	มากที่สุด	85.00	มากที่สุด	85.80
ภาพรวมความเชื่อมั่นในการดำเนินงาน	4.45	0.697	4.45	0.712	4.36	0.702	4.44	0.732	4.43	0.711
	มากที่สุด	89.00	มากที่สุด	89.00	มากที่สุด	87.20	มากที่สุด	88.80	มากที่สุด	88.60
1. ด้านธรรมาภิบาล	4.58	0.613	4.61	0.598	4.56	0.589	4.68	0.563	4.61	0.591
	มากที่สุด	91.60	มากที่สุด	92.20	มากที่สุด	91.20	มากที่สุด	93.60	มากที่สุด	92.20
2. ด้านการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ	4.32	0.780	4.29	0.826	4.16	0.814	4.20	0.901	4.24	0.830
	มากที่สุด	86.40	มากที่สุด	85.80	มาก	83.20	มาก	84.00	มากที่สุด	84.80
ความพึงพอใจ + ความเชื่อมั่น	4.47	0.691	4.43	0.721	4.41	0.686	4.46	0.696	4.45	0.698
	มากที่สุด	89.40	มากที่สุด	88.60	มากที่สุด	88.20	มากที่สุด	89.20	มากที่สุด	89.00

ตารางที่ 1.3 : แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง(องค์การมหาชน)
จำแนกตามกลุ่มเกษตรกรรบนพื้นที่สูง และระดับหมู่บ้าน A B C

ประเด็นการให้บริการ	หมู่บ้าน A		หมู่บ้าน B		หมู่บ้าน C		ภาพรวมความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
	ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ความพึงพอใจ	ร้อยละ
ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.49	0.690	4.40	0.714	4.12	0.784	4.33	0.729
	มากที่สุด	89.80	มากที่สุด	88.00	มาก	82.40	มากที่สุด	86.60
1. ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดและส่งเสริม	4.47	0.719	4.36	0.701	4.11	0.866	4.31	0.762
	มากที่สุด	89.40	มากที่สุด	87.20	มาก	82.20	มากที่สุด	86.20
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.44	0.714	4.31	0.727	4.25	0.709	4.33	0.717
	มากที่สุด	88.80	มากที่สุด	86.20	มากที่สุด	85.00	มากที่สุด	86.60
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	0.544	4.62	0.603	4.51	0.664	4.60	0.604
	มากที่สุด	93.40	มากที่สุด	92.40	มากที่สุด	90.20	มากที่สุด	92.00
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	0.730	4.44	0.746	4.17	0.820	4.35	0.765
	มากที่สุด	88.80	มากที่สุด	88.80	มาก	83.40	มากที่สุด	87.00
5. ด้านนโยบายสำคัญในภาวะวิกฤต	4.42	0.741	4.25	0.791	3.56	0.863	4.08	0.799
	มากที่สุด	88.40	มากที่สุด	85.00	มาก	71.20	มาก	81.60
ภาพรวมความเชื่อมั่นในการดำเนินงาน	4.54	0.672	4.38	0.698	4.27	0.794	4.44	0.721
	มากที่สุด	90.80	มากที่สุด	87.60	มากที่สุด	85.40	มากที่สุด	88.80
ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง								
1. ด้านธรรมาภิบาล	4.66	0.560	4.58	0.590	4.36	0.738	4.53	0.629
	มากที่สุด	93.20	มากที่สุด	91.60	มากที่สุด	87.20	มากที่สุด	90.60
2. ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4.41	0.783	4.18	0.805	4.18	0.850	4.26	0.813
	มากที่สุด	88.20	มาก	83.60	มาก	83.60	มากที่สุด	85.20
ผลรวมความพึงพอใจและความเชื่อมั่น	4.52	0.681	4.39	0.706	4.20	0.789	4.39	0.725
	มากที่สุด	90.40	มากที่สุด	87.80	มากที่สุด	84.00	มากที่สุด	87.80

3. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง(องค์การมหาชน) พื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง(องค์การมหาชน) พื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มประชาชนผู้สนใจเข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ ความพึงพอใจด้านภาพรวมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ และหัวข้อย่อยที่ได้คะแนนสูงสุดคือ การจัดสวนมีความสวยงามไม่ดอกไม้ประดับมีความหลากหลาย มีจุดถ่ายรูป และความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้ายคือด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

1) กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ การติดต่อประสานงาน และการขอรับบริการ สะดวกและรวดเร็ว รองลงมาคือ การให้บริการมีความเสมอภาค เป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง และความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นระบบ และทั่วถึง

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ มีบุคลิกภาพดี พูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม และความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ การดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถามได้ ชี้แจงข้อสงสัยได้ ฯลฯ / มีความเข้าใจและองค์ความรู้ ตอบข้อซักถามได้

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ ลานจอดรถมีความเพียงพอ และกว้างขวางสำหรับผู้รับบริการ รองลงมาคือ มีความหลากหลายของอุปกรณ์ในการให้บริการ (รถไฟฟ้าชมวิว รถจักรยาน) และความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น โทรศัพท์สายตรง

4) ด้านบรรยากาศการจัดแสดง คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ การจัดสวนมีความสวยงาม ไม่ดอกไม้ประดับมีความหลากหลาย มีจุดถ่ายรูป รองลงมาคือ เป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ด้านพระราชกรณียกิจ การเกษตรและความหลากหลายพรรณไม้ และอื่นๆ และความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ มีสิ่งปลูกสร้างที่เป็นเอกลักษณ์ ดึงดูดความสนใจ



3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) พื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ หัวข้อย่อยที่ได้คะแนนสูงสุดคือ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และความ พึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้ายคือด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม หัวข้อย่อยคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ องค์ความรู้ที่ถ่ายทอดมีเนื้อหาครอบคลุม น่าสนใจ ตรงตามความต้องการ โดยทุกประเด็นได้คะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดและส่งเสริม คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ รูปแบบการสื่อสารและการนำเสนอองค์ความรู้มีความเหมาะสม รองลงมาคือองค์ความรู้ที่ได้รับมีประโยชน์ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ และเผยแพร่ต่อยอดและความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้าย ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดและส่งเสริม คือ องค์ความรู้ที่ถ่ายทอดมีเนื้อหาครอบคลุม น่าสนใจ ตรงตามความต้องการ

2) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ มีการชี้แจงรายละเอียด ขั้นตอนในการร่วมฝึกอบรม/ฐานการเรียนรู้ อย่างชัดเจน รองลงมาคือ รูปแบบของกิจกรรมฝึกอบรม/ฐานการเรียนรู้ มีความเหมาะสม และความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ ระยะเวลาในการดำเนินการฝึกอบรม/ฐานการเรียนรู้ มีความเหมาะสม

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ การดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีบุคลิกภาพดี พูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม และความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ มีการบริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอภัยยาศัยดี

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความสะอาด ปลอดภัย สามารถรองรับผู้เข้ารับการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม รองลงมาคือ ฐานการเรียนรู้/สถานที่ในการฝึกอบรม มีความเหมาะสมต่อกิจกรรมการเรียนรู้ และความพึงพอใจที่อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ อุปกรณ์โสต วัสดุ เอกสารประกอบการเรียนรู้ มีความเหมาะสมกับการฝึกอบรม



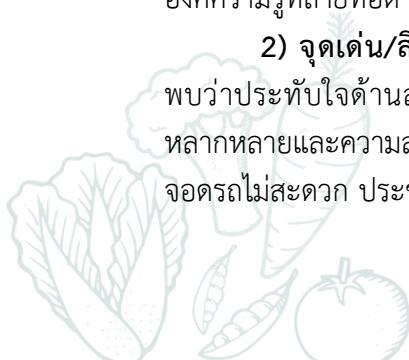
ตารางที่ 1.4 : แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม

ประเด็น	ประชาชนผู้เข้าชม		ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้		ภาพรวมความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
	ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ความพึงพอใจ	ร้อยละ
ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือส่งเสริม			4.33	0.740	4.33	0.740
			มากที่สุด	86.60	มากที่สุด	86.60
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.17	0.751	4.38	0.733	4.28	0.742
	มาก	83.40	มากที่สุด	87.60	มากที่สุด	85.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.38	0.705	4.56	0.657	4.47	0.681
	มากที่สุด	87.60	มากที่สุด	91.20	มากที่สุด	89.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.28	0.736	4.44	0.721	4.36	0.729
	มากที่สุด	85.60	มากที่สุด	88.80	มากที่สุด	87.20
ด้านภาพรวมอุทยานหลวงราชพฤกษ์	4.56	0.625			4.56	0.723
	มากที่สุด	91.20			มากที่สุด	91.20
ภาพรวมทั้ง 5 ด้าน	4.35	0.704	4.43	0.713	4.39	0.708
	มากที่สุด	87.00	มากที่สุด	88.60	มากที่สุด	87.80

3.3 สรุปผลข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่น ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

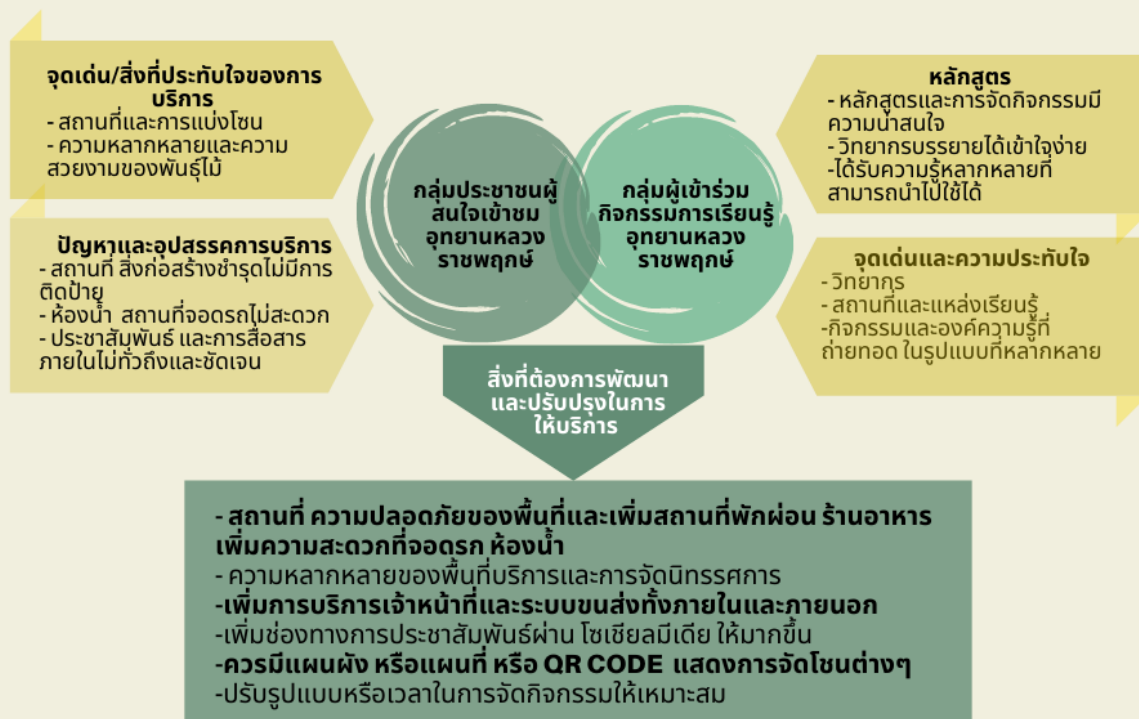
1) **หลักสูตร จุดเด่นและความประทับใจ** ของกลุ่มผู้เข้าร่วมอบรมและกิจกรรม พบว่ามีความประทับใจในหลักสูตรและการจัดกิจกรรมมีความน่าสนใจ วิทยากรบรรยายได้เข้าใจง่าย ได้รับความรู้หลากหลายที่สามารถนำไปใช้ได้ จุดเด่นและความประทับใจในวิทยากร สถานที่และแหล่งเรียนรู้ กิจกรรมและองค์ความรู้ที่ถ่ายทอด ในรูปแบบที่หลากหลาย

2) **จุดเด่น/สิ่งที่ประทับใจของการบริการ** ของกลุ่มประชาชนผู้เข้าร่วม อุทยานหลวงราชพฤกษ์ พบว่าประทับใจด้านสถานที่และการแบ่งโซน ที่มีรูปแบบลงตัวสวยงาม โดดเด่นมีเอกลักษณ์ และความหลากหลายและความสวยงามของพันธุ์ไม้ แต่มีปัญหาสถานที่ สิ่งก่อสร้างชำรุดไม่มีการติดป้าย หอพักน้ำ สถานที่จอดรถไม่สะดวก ประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารภายในไม่ทั่วถึงและชัดเจน



3) **สิ่งที่ต้องการพัฒนาและปรับปรุงในการให้บริการ** คือ สถานที่มีความปลอดภัยของพื้นที่และเพิ่มสถานที่พักผ่อน ร้านอาหาร เพิ่มความสะดวกที่จอดรถ ห้องน้ำ เพิ่มความหลากหลายของพื้นที่บริการและการจัดนิทรรศการ เพิ่มการบริการเจ้าหน้าที่และระบบขนส่งทั้งภายในและภายนอกช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่าน โซเชียลมีเดีย ให้มากขึ้น ควรมีแผนผัง หรือแผนที่ หรือ QR CODE แสดงการจัดโซนต่างๆ รวมทั้งปรับรูปแบบหรือเวลาในการจัดกิจกรรมให้เหมาะสม

สรุปผลข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่น ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการให้บริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่



4. อภิปรายผล

อภิปรายผลในการวิจัยครั้งนี้นำเสนอการอภิปรายผล เพื่อนำไปสู่การนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ใน 2 ส่วนดังนี้

4.1 อภิปรายความสอดคล้องและเปรียบเทียบผลการวิจัย เป็นการอภิปรายผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เปรียบเทียบ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กับผลการวิจัยปี 2562-2563 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกพื้นที่ความรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ในปีงบประมาณ 2562 และ 2563 ในขณะที่ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลการประเมินความพึงพอใจในปีงบประมาณ 2562 และ 2563 เช่นกัน สำหรับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) พบว่ามีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งด้านธรรมาภิบาลและด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับการประเมินความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัยฯ ในปีงบประมาณ 2562 และ 2563 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

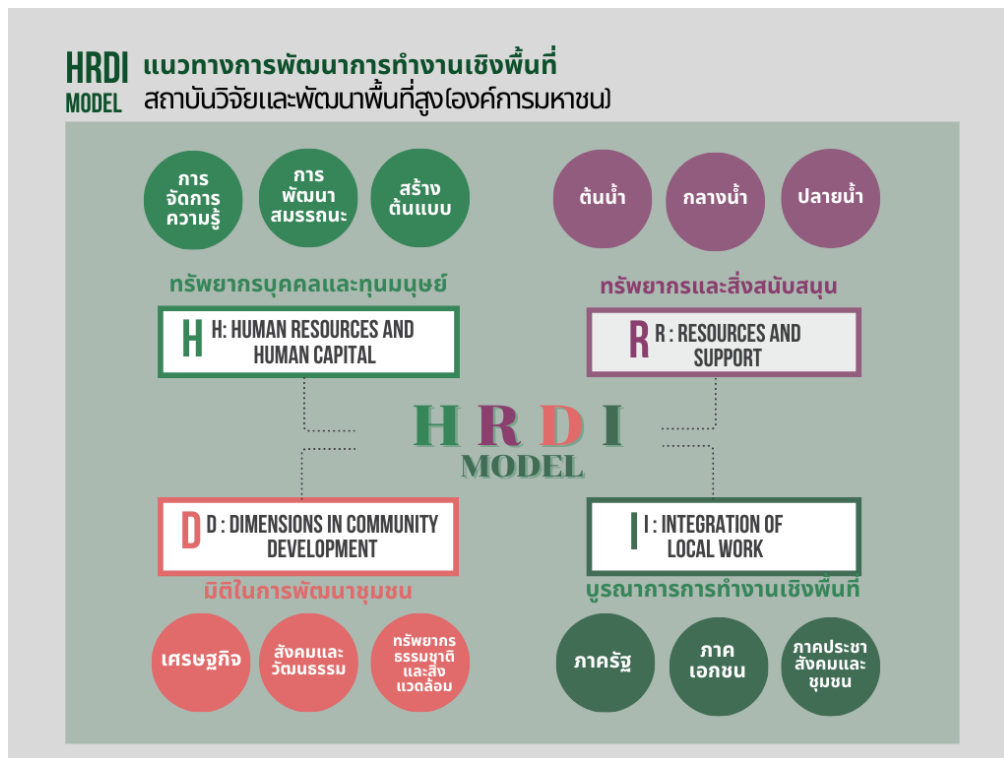
4.2 อภิปรายผลงานวิจัยเพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนา จากการวิจัยพบว่าโมเดลของโครงการหลวงเป็นแนวปฏิบัติที่ดี และเป็นไปตามแนวพระราชดำริที่ได้พระราชทานไว้ 4 ประการภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และด้วยหลักการ “เข้าใจ เข้าถึง และพัฒนา” อันเป็นหลักปฏิบัติ แก่สถาบันฯ โดยยึดถือหลักการดังกล่าวเป็นหลักในการปฏิบัติงานบนฐานของสภาพภูมิสังคม ปัญหา และความต้องการในการพัฒนาในพื้นที่ทุรกันดาร ซึ่งรูปแบบการปฏิบัติงานของโครงการหลวงจึงมีวิวัฒนาการของการพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง โดยสามารถแบ่งเป็นระยะเวลาของการพัฒนารูปแบบออกเป็น 4 ระยะ คือ ระยะที่ 1 ระยะเริ่มต้น : บุกเบิกวิจัย พัฒนา ระยะที่ 2 การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง กินดี อยู่ดี มีความสุข...ผลสำเร็จเป็นที่ประจักษ์ ระยะที่ 3 การพัฒนาตามแบบโครงการหลวง : ต้นแบบการพัฒนาทางเลือกบนพื้นที่สูงขยายผลสู่พื้นที่สูงอื่นและพัฒนาสู่สากล และระยะที่ 4 สืบสาน รักษา ต่อยอดงานโครงการหลวง ซึ่งจากการวิจัยพบว่าการทำงานในพื้นที่ใน ระยะที่ 3 หลายพื้นที่ประสบความสำเร็จสามารถนำไปเป็นต้นแบบที่สามารถถอดบทเรียนเพื่อนำไปสู่การขยายผลการพัฒนาในพื้นที่อื่น ๆ ต่อไปได้ แต่ก็ยังมีบางพื้นที่โดยเฉพาะหมู่บ้านระดับ C ที่ยังต้องมีการพัฒนาและยกระดับ จากผลสรุปการวิจัยที่ถอดบทเรียนปัจจัยที่ทำให้พื้นที่ประสบผลสำเร็จนำไปสู่การนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงการบริการ เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ในการบริการการตอบสนองความต้องการการพัฒนาในเชิงพื้นที่ และนำเสนอออกมาในรูปแบบของแนวทางการพัฒนาการทำงานเชิงพื้นที่ที่ทำให้ประสบความสำเร็จ HRDI Model ประกอบด้วย 4 แนวทางดังนี้

H : Human Resources and Human Capital (ทรัพยากรบุคคลและทุนมนุษย์)

R : resources and support (ทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน)

D : Dimensions in community Development (มิติในการพัฒนาชุมชน)

I : Integration of local work (บูรณาการการทำงานเชิงพื้นที่)



จากการอภิปรายผลการวิจัยและความสอดคล้องกับทฤษฎี ผลงานวิจัยที่มีลักษณะเดียวกันรวมทั้งยุทธศาสตร์ทิศทางการพัฒนาขององค์กรเพื่อนำเสนอแนวทางการดำเนินงานตามองค์ประกอบของตัวแบบทั้ง 4 แนวทางได้ดังนี้

1) การพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของทรัพยากรบุคคลและทุนมนุษย์ (H : Human Resources and Human Capital) มีแนวทางในการพัฒนา 3 ประเด็นหลักคือการจัดการความรู้ ทั้งในส่วนของบุคลากร และองค์ความรู้ในชุมชน การพัฒนาสมรรถนะทั้งบุคลากรของสถาบันและเกษตรกรผู้รับบริการ และการสร้างต้นแบบ ทั้งบุคลากรต้นแบบและพื้นที่ต้นแบบในการพัฒนาที่หลากหลาย เพื่อนำไปต่อยอดขยายผลและแลกเปลี่ยนเรียนรู้

2) การจัดสรรทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน (R : resources and supporting facilities) ในการสนับสนุนการดำเนินงานของชุมชนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดจะต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบและต้องดำเนินการครบทั้งกระบวนการตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ

3) มิติในการพัฒนาชุมชน (D : Dimensions in community Development) การพัฒนาจะต้องให้ความสำคัญกับทุนทางสังคมที่มีอยู่และต่อยอดในการพัฒนาที่สมดุลครอบคลุมทั้ง 3 มิติ ประกอบด้วยมิติทางเศรษฐกิจ มิติทางสังคมและวัฒนธรรม และมิติทางทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4) บูรณาการการทำงานเชิงพื้นที่ (I : Integration of local work) ผู้รับผิดชอบจะต้องมีส่วนร่วมในการบูรณาการการทำงานร่วมกับพื้นที่ตั้งแต่การจัดการความรู้ของชุมชน การกำหนดทิศทางการพัฒนา การบูรณาการแผน การบูรณาการกิจกรรมโครงการ รวมทั้งการบูรณาการในการติดตามประเมินผล ร่วมกับทุกภาคส่วนประกอบด้วย ภาครัฐ เอกชน และภาคประชาสังคมและชุมชน

ซึ่งทั้ง 4 แนวทางดังกล่าวจะนำไปสู่การเตรียมความพร้อมของพื้นที่ในทุกระดับที่จะสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการที่จะพัฒนาต่อยอดในระยะที่ 4 สืบสาน รักษา ต่อยอดงานโครงการหลวง เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน

5. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย การนำนโยบายสู่การปฏิบัติ และข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไปดังนี้

5.1 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

5.1.1 โครงการพัฒนาของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

1) ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของ สวพส.จะต้องปรับเปลี่ยนแนวทางและจุดเน้นในการพัฒนาที่ต้องให้ความสำคัญกับแนวทางการพัฒนาการทำงานเชิงพื้นที่ HRDI Model ให้ครอบคลุมในทุกด้าน ทั้งด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและทุนมนุษย์ การบริหารจัดการทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน การพัฒนาที่ครอบคลุมในทุกมิติของชุมชน รวมทั้งการเน้นการทำงานรูปแบบบูรณาการที่บูรณาการการทำงานเชิงพื้นที่ในทุกระดับ

2) ขับเคลื่อนแนวทางการพัฒนาการทำงานเชิงพื้นที่ HRDI Model เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม กำหนดยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการที่สอดคล้องกับแนวทางดังกล่าว ประกอบด้วย จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเชิงยุทธศาสตร์ ที่เชื่อมโยงและสนับสนุนยุทธศาสตร์ขององค์กรและความต้องการเชิงพื้นที่ จัดทำแผนการจัดการความรู้และกำหนดขอบเขตความรู้และเป้าหมายความรู้ที่จำเป็นต่อการพัฒนางานในเชิงพื้นที่ จัดทำแผนการบริหารจัดการทรัพยากรและสิ่งสนับสนุนในการพัฒนาตามความต้องการของพื้นที่ สร้างความรู้ความเข้าใจให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการพัฒนาชุมชนและจัดทำแผนพัฒนาร่วมกับชุมชนที่ครอบคลุมการพัฒนาในทุกมิติ ยุทธศาสตร์การพัฒนาแบบบูรณาการต้องให้ความสำคัญและมีแผน และตัวชี้วัดในการขับเคลื่อนการทำงานแบบบูรณาการที่ชัดเจน เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

5.1.2 พื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

1) การเน้นย้ำและบ่งบอกตัวตนของแบรนด์ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ ที่เน้น “ท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้” และจัดทำแผนแม่บททิศทางการพัฒนา อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ สู่ “ท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้” ระดับชาติและนานาชาติ

2) จัดทำ Business Model Canvas ควรจะมีการร่วมกันวิเคราะห์และสร้าง Business Model Canvas เพื่อนำมาเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการวางแผนเพื่อให้เห็นภาพ (Visualizing) การดำเนินงานทุกด้านอย่างครบถ้วน และช่วยในการประเมินความสำเร็จของแผนงาน และเลือกรูปแบบ (Business Model) ที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับบริบทของแต่ละงานที่ให้บริการ



5.2 ข้อเสนอการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ

5.2.1 โครงการพัฒนาของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

1) **ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดและส่งเสริม** เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการประสานงานและสร้างความร่วมมือบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาชุมชน โดยเฉพาะโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง และหมู่บ้านกลุ่ม C

2) **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน พัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม มีการจัดทำแผนการปฏิบัติการที่เกิดจากการมีส่วนร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้แผนที่มีความสอดคล้องและตรงตามความต้องการและบริบทของพื้นที่

3) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พัฒนาด้านบุคลิกภาพภายนอกคือการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย และเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

4) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประเด็นที่ตรงกันของพื้นที่เป้าหมายที่จะต้องพิจารณาเพิ่มเติม คือ ประเด็นการสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ ที่สนับสนุนการจัดกิจกรรม หรือการเรียนรู้ที่เหมาะสม และเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมเพิ่มขึ้น

5) **ด้านนโยบายสำคัญในภาวะวิกฤต** ประเด็นที่ต้องพิจารณาเพื่อพัฒนา คือ การสร้างการรับรู้ การแจ้งและประชาสัมพันธ์ การระบาคของโรคโควิด-19 ผลกระทบและแนวทางในการแก้ไขร่วมกัน ซึ่งกรณีถ้าเกิดปัญหาภาวะวิกฤตที่มีลักษณะเดียวกันจะได้แผนในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยเฉพาะหมู่บ้านกลุ่ม C จะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษเนื่องในพื้นที่ดังกล่าวได้รับความพึงพอใจด้านนโยบายสำคัญในภาวะวิกฤตน้อยที่สุด และเป็นประเด็นเดียวของการประเมินที่มีคะแนนต่ำกว่าร้อยละ 80 คือได้คะแนนระดับมาก ร้อยละ 71.20 เท่านั้น

6) **ด้านธรรมาภิบาล** แต่สิ่งที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม คือ การดำเนินงานที่ต้องสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของชุมชน เพื่อก่อให้เกิดความคุ้มค่าและเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานร่วมกัน เช่น การชี้แจงงบประมาณประจำปีให้กับชุมชนได้รับทราบ รวมถึงการให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน

7) **ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ** สิ่งที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม คือ การเพิ่มช่องทางการร้องเรียน และได้รับคำชี้แจง หรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ ให้กับประชาชน



5.2.2 พื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่

1) **ด้านองค์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดและส่งเสริม** ควรมีการพัฒนาหลักสูตรเพื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย และองค์ความรู้ที่ถ่ายทอดให้มีเนื้อหาครอบคลุม มีความน่าสนใจ และตรงตามความต้องการ โดยใช้กระบวนการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ และการวิเคราะห์ความสอดคล้องกับบริบทของสังคมเพื่อนำมาเป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาหลักสูตร

2) **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พัฒนาและปรับปรุง** สำหรับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ควรมีการจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์และสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร เน้นประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และบทบาทภารกิจขององค์กรอย่างเป็นระบบและทั่วถึง สำหรับกิจกรรมการเรียนรู้ ควรมีการปรับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการในการจัดกิจกรรม ด้านระยะเวลาในการดำเนินการฝึกอบรม และฐานการเรียนรู้ มีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

3) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ควรปรับปรุง** สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ เพิ่มเรื่องการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถามได้ ชี้แจงข้อสงสัยได้ ฯลฯ และ มีความเข้าใจและองค์ความรู้ตอบข้อซักถามได้ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการจัดกิจกรรม ให้เน้นมีการบริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และ อธิบายดีกับผู้เข้าร่วมกิจกรรม

4) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ควรเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น โทรศัพท์สายตรง สำหรับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น อุปกรณ์โสต วัสดุ เอกสารประกอบการเรียนรู้ มีความเหมาะสมกับการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรม

5) **ด้านบรรยากาศในการจัดแสดง** เพิ่มพื้นที่บริการให้สะดวกและเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ การขนส่ง ร้านอาหาร ที่นั่งพัก จัดตกแต่งสิ่งปลูกสร้างที่เป็นเอกลักษณ์ ดึงดูดความสนใจ รวมทั้งการจัดโซนการแสดงผลต่างๆ ให้น่าสนใจและปลอดภัย

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) การออกแบบเครื่องมือในการวิจัยต้องมีการพัฒนาร่วมกันเพื่อได้มาซึ่งเครื่องมือกลุ่มเป้าหมายและกระบวนการที่เหมาะสม สอดคล้องและตรงตามวัตถุประสงค์และการนำไปใช้ประโยชน์

2) ควรมีการศึกษาในมิติของผลการดำเนินงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของกลุ่มเป้าหมายทั้งในรูปแบบวิจัยในเชิงปริมาณที่เป็นการวิเคราะห์ตัวเลขทางเศรษฐกิจ และวิจัยเชิงคุณภาพที่เป็นการวิเคราะห์เชิงคุณค่าทางสังคมวัฒนธรรม ย่อมเกิดประโยชน์ สามารถนำไปประยุกต์ใช้และต่อยอดในการขยายผลในการพัฒนาชุมชนต่อไป





SUANDUSIT UNIVERSITY LAMPANG

— มหาวิทยาลัยสวนดุสิต —
ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งลำปาง